घाटे में बिजली: भारत के डिस्कॉम कर्ज संकट की कहानी, सुधार की राह, और उपभोक्ताओं को जागना क्यों ज़रूरी है

परिचय

भारत में कहीं भी बल्ब जलाइए, पंखा चलाइए या मोबाइल चार्ज कीजिए — इस साधारण-से काम के पीछे भारतीय अर्थव्यवस्था के सबसे वित्तीय रूप से परेशान क्षेत्रों में से एक खड़ा है: बिजली वितरण कंपनी, यानी “डिस्कॉम”। ये वे (ज़्यादातर सरकारी) उपयोगिताएँ हैं जो उत्पादकों से बिजली खरीदकर घरों, खेतों, दुकानों और कारखानों तक पहुँचाती हैं। दो दशकों से अधिक समय से इन्हें भारत की बिजली आपूर्ति-श्रृंखला की “सबसे कमज़ोर कड़ी” कहा जाता रहा है — तकनीकी रूप से बिजली पहुँचाने में सक्षम, लेकिन वित्तीय रूप से इतने घाटे में कि यह आंकड़ा अब कई लाख करोड़ रुपये तक पहुँच चुका है।

यह लेख तीन बातें सीधी भाषा में बताता है: डिस्कॉम कर्ज की समस्या वास्तव में कितनी बड़ी है; इसके पीछे क्या कारण हैं और सरकार इसे ठीक करने के लिए क्या कर रही है; और — सबसे महत्वपूर्ण — आम बिजली उपभोक्ता को क्या जानना चाहिए, क्योंकि यह संकट सिर्फ राज्यों की राजधानियों में बैठे किसी दफ्तर की बैलेंस-शीट की समस्या नहीं है। यह हर बिल की दर, हर कनेक्शन की विश्वसनीयता, और हर उस सब्सिडी को प्रभावित करता है जिसे अंततः करदाता ही चुकाता है।

भाग I: संकट का आकार

डिस्कॉम पर वास्तव में कितना कर्ज है?

मार्च 2025 तक भारत के बिजली डिस्कॉम पर कुल बकाया कर्ज लगभग **₹7.26** लाख करोड़ था — यह जानकारी विद्युत मंत्रालय ने राज्यसभा में रखी, जो पावर फाइनेंस कॉरपोरेशन (PFC) की वितरण उपयोगिताओं पर वार्षिक रेटिंग रिपोर्ट पर आधारित है। इसमें से लगभग ₹2.74 लाख करोड़ को “अस्थिर” (unsustainable) कर्ज़ की श्रेणी में रखा गया — यानी ऐसा कर्ज़ जिसे चुकाने की वास्तविक संभावना उपयोगिताओं के अपने परिचालन नकदी प्रवाह से बहुत कम है। इसका बड़ा हिस्सा — करीब ₹7.11 लाख करोड़ — सरकारी स्वामित्व वाले डिस्कॉम पर है, जबकि निजी डिस्कॉम पर तुलनात्मक रूप से बहुत कम, लगभग ₹15,000 करोड़ का कर्ज़ है।

यह कर्ज़ कुछ राज्यों में बहुत केंद्रित है। तमिलनाडु सबसे ऊपर है, जिस पर लगभग ₹1.02 लाख करोड़ का कर्ज़ है, इसके बाद राजस्थान (~₹98,500 करोड़) और महाराष्ट्र (~₹90,700 करोड़) का स्थान है। उत्तर प्रदेश (₹61,400 करोड़) और तेलंगाना (₹59,200 करोड़) इसके बाद आते हैं। यानी मुट्ठी भर बड़े राज्य ही राष्ट्रीय डिस्कॉम कर्ज़ का असमान रूप से बड़ा हिस्सा वहन कर रहे हैं।

सार्वजनिक चर्चा में अक्सर आपस में मिला दिए जाने वाले तीन अलग-अलग आंकड़ों को समझना ज़रूरी है:

शब्द		हालिया आंकड़ा

	अर्थ	
कुल डिस्कॉम कर्ज़/उधार	बैंकों, PFC, REC व अन्य ऋणदाताओं से परिचालन और पूंजीगत कार्यों के लिए लिया गया कर्ज़	~₹7.26 लाख करोड़ (मार्च 2025)
उत्पादकों का पुराना बकाया **(legacy dues)**	बिजली उत्पादकों को न चुकाए गए पुराने बिल, जो अब 2022 के विलंब भुगतान अधिभार (LPS) नियमों के तहत EMI योजना में हैं	जून 2022 के ~₹1.40 लाख करोड़ से घटकर 2026 की शुरुआत तक कुछ हज़ार करोड़ रह गया
वर्तमान/अतिदेय भुगतान	उत्पादकों को दिए जाने वाले चालू मासिक बिल, जिनमें से कुछ 45-दिन की छूट अवधि से आगे निकल जाते हैं	घटता-बढ़ता रहता है; हाल के आंकड़ों में लगभग ₹13,000–27,000 करोड़

दूसरी श्रेणी — पुराना बकाया — सचमुच तेज़ी से सुधर रही है। जून 2022 में अधिसूचित LPS नियमों के तहत राज्यों को पुराने बकाये को निर्धारित EMI में बदलने के लिए बाध्य किया गया — छोटे कर्ज़ एक साल में और सबसे बड़े (₹10,000 करोड़ से अधिक) चार साल तक में चुकाने होंगे, और इसके पीछे एक सख्त दंड भी है: यदि कोई डिस्कॉम एक महीने के भीतर चालू बिल नहीं चुकाता, तो उसकी अंतर-राज्यीय पारेषण नेटवर्क तक पहुँच काट दी जाती है। तेरह राज्यों ने इस व्यवस्था को अपनाया, और आंकड़े बताते हैं कि यह कारगर रहा — चार साल से भी कम समय में पुराना बकाया 95% से भी अधिक घट गया।

लेकिन इस सुधार को पूरी समस्या के हल हो जाने के रूप में देखना ग़लत होगा। इससे कहीं बड़ा आंकड़ा — ₹7 लाख करोड़ से अधिक का कुल संचित कर्ज़ — उतनी नाटकीय ढंग से नहीं घटा है, क्योंकि इसका अधिकांश हिस्सा "उत्पादकों का पुराना बकाया" नहीं, बल्कि वर्षों के परिचालन घाटे से बना कार्यशील-पूंजी और अवसंरचना कर्ज़ है।

घाटे से "मुनाफ़े" तक — पर एक कमज़ोर मुनाफ़ा

वित्त वर्ष 2024-25 में डिस्कॉम क्षेत्र ने कुल मिलाकर लगभग ₹2,700 करोड़ का कर-पश्चात लाभ (PAT) दर्ज किया — यह एक दशक पहले लगभग ₹68,000 करोड़ के घाटे से, और 2020 के दशक की शुरुआत में कई बार ₹75,000–80,000 करोड़ तक पहुँचे वार्षिक घाटे से, एक बड़ा उलटफेर है। औसत आपूर्ति लागत (ACS) और औसत प्राप्त राजस्व (ARR) के बीच का अंतर — जिसे डिस्कॉम की वित्तीय सेहत मापने का मानक तरीका माना जाता है — भी तेज़ी से घटा है, FY14 के लगभग ₹0.78 प्रति यूनिट से FY25 में लगभग ₹0.06 प्रति यूनिट तक।

ये सुधार वास्तविक हैं, लेकिन विश्लेषकों की चेतावनी है कि यह उलटफेर हेडलाइन आंकड़ों से कहीं ज़्यादा कमज़ोर है। कई बड़े डिस्कॉम "मुनाफ़ा" इसलिए दिखा पाते हैं क्योंकि राज्य सरकार अन्यथा घाटे में चल रहे परिचालन के ऊपर सीधी वित्तीय सहायता देती है। उदाहरण के लिए, तमिलनाडु की TANGEDCO लगभग ₹31,000 करोड़ की राज्य सहायता के बाद ही मुनाफ़े में दिखती है — इसके बिना उसका मूल कारोबार ₹14,000 करोड़ से अधिक के घाटे में है। दूसरे शब्दों में, क्षेत्र के बेहतर आंकड़े जितना बिजली बेचने की अंतर्निहित अर्थव्यवस्था में स्थायी सुधार दर्शाते हैं, उतना ही — या उससे भी ज़्यादा — मज़बूत राजकोषीय हस्तांतरण और सख़्त भुगतान अनुशासन को दर्शाते हैं।

भाग II: डिस्कॉम का घाटा क्यों नहीं रुकता

डिस्कॉम के वित्तीय संघर्ष के पीछे के कारण संरचनात्मक हैं, आकस्मिक नहीं, और इनमें से अधिकांश की जड़ें दशकों पुरानी हैं।

1. उच्च तकनीकी व वाणिज्यिक हानि **(AT&C losses)।** एग्रीगेट टेक्निकल एंड कमर्शियल लॉस यह मापता है कि डिस्कॉम जितनी बिजली खरीदता है और जितने की उसे वास्तव में भुगतान मिलता है, उसमें कितना अंतर है — यह अंतर पुराने तारों-ट्रांसफार्मरों, चोरी और अनधिकृत कनेक्शनों, ख़राब या ग़ैर-मौजूद मीटरिंग, और कमज़ोर बिल वसूली में खो जाता है। राष्ट्रीय स्तर पर AT&C हानि में काफ़ी सुधार हुआ है — FY2021 के लगभग 21.9% से FY2025 में लगभग 15% तक — लेकिन यह अब भी क्षेत्र के लिए तय 12–15% के लक्ष्य से ऊपर है, और वैश्विक सर्वश्रेष्ठ स्तर (10% से कम) से बहुत ऊपर है।

2. राजनीतिक रूप से तय**,** लागत**-**प्रतिबिंबित न करने वाली दरें**।** नियामकों को ऐसी दरें तय करनी चाहिए जो आपूर्ति की वास्तविक लागत वसूल करें, लेकिन राज्य सरकारें अक्सर चुनावी कारणों से — विशेषकर घरेलू और कृषि उपभोक्ताओं के लिए — लागत से काफ़ी कम दरों पर ज़ोर देती हैं। जब सब्सिडी का भुगतान डिस्कॉम को समय पर (या पूरा) नहीं होता, तो यह अंतर डिस्कॉम के कर्ज़ में बदल जाता है।

3. क्रॉस**-**सब्सिडी और घटता उच्च**-**भुगतान करने वाला ग्राहक आधार**।** पारंपरिक रूप से वाणिज्यिक व औद्योगिक (C&I) उपभोक्ता लागत से कहीं अधिक दर चुकाकर घरेलू व कृषि उपभोक्ताओं को सस्ती बिजली देने में क्रॉस-सब्सिडी देते रहे हैं — कुछ वर्षों में C&I उपभोक्ता, यूनिट खपत में छोटा हिस्सा होने के बावजूद, डिस्कॉम के राजस्व का लगभग आधा हिस्सा देते थे। लेकिन जैसे-जैसे कैप्टिव जनरेशन, ओपन-एक्सेस बिजली ख़रीद, और रूफटॉप/वाणिज्यिक सोलर सस्ता व सुलभ होता जा रहा है, ज़्यादा भुगतान करने वाले C&I उपभोक्ता तेज़ी से डिस्कॉम ग्रिड से बाहर निकल रहे हैं। इससे वही राजस्व आधार क्षरित होता है जो बाकी सभी को सब्सिडी देता है, और मूल घाटा और गहरा होता जाता है।

4. अमीटर्ड या कम**-**मीटर्ड कृषि आपूर्ति**।** कृषि बिजली खपत का बड़ा हिस्सा आज भी बिना मीटर के है, जिसका मतलब है कि डिस्कॉम असली कृषि खपत और तकनीकी हानि या "कृषि खपत" के नाम पर छिपाई गई चोरी में फ़र्क़ नहीं कर पाते। इसने ऐतिहासिक रूप से वितरण हानि और सब्सिडी बिल — दोनों के आंकड़ों को कम या ज़्यादा दिखाने की गुंजाइश दी है, जिससे वास्तविक वित्तीय तस्वीर धुंधली हो जाती है।

5. महँगे पुराने बिजली**-**खरीद समझौते **(PPA)।** कई डिस्कॉम आज भी वर्षों पुराने थर्मल पावर प्लांटों के साथ लंबी अवधि के अनुबंधों में बंधे हैं, जिनकी क़ीमतें अब बाज़ार की — यानी अब कहीं सस्ती हो चुकी अक्षय ऊर्जा की — क़ीमतों से मेल नहीं खातीं। इन अनुबंधों को फिर से तय करना या इनसे बाहर निकलना क़ानूनी रूप से जटिल और राजनीतिक रूप से मुश्किल है।

6. कमज़ोर नियामक व संस्थागत क्षमता**।** राज्य विद्युत नियामक आयोग (SERC) अक्सर स्टाफ़ और संसाधनों की कमी से जूझते हैं, जिससे टैरिफ आदेशों में देरी होती है, "रेगुलेटरी एसेट्स" (यानी आज की लागत को भविष्य के टैरिफ पर टालने वाले आईओयू) जमा होते जाते हैं, और प्रवर्तन में असंगति बनी रहती है।

भाग III: क्या किया जा रहा है — सुधार और उसकी सीमाएँ

UDAY (2015): पहला बड़ा बेलआउट

नवंबर 2015 में शुरू की गई उज्ज्वल डिस्कॉम एश्योरेंस योजना (UDAY) भारत का पहला बड़े पैमाने का वित्तीय

पुनर्गठन प्रयास था: राज्य सरकारों ने डिस्कॉम के लगभग 75% कर्ज़ को अपने ऊपर ले लिया, बदले में डिस्कॉम ने AT&C हानि घटाने और ACS-ARR अंतर को बंद करने का वादा किया। UDAY ने कुछ वास्तविक लाभ दिए, लेकिन कई राज्य अपने लक्ष्यों से चूक गए, और कुछ ही वर्षों में कर्ज़ फिर से जमा होने लगा — एक ऐसा पैटर्न जिसे सुधारक अब दोहराना नहीं चाहते।

2022 के विलंब भुगतान अधिभार (LPS) नियम

जैसा ऊपर बताया गया, इस व्यवस्था ने डिस्कॉम को उत्पादकों के पुराने बकाये को अनुशासित EMI कार्यक्रम में बदलने के लिए मजबूर किया, और इसके पीछे चालू बिल न चुकाने पर ग्रिड एक्सेस खोने का विश्वसनीय ख़तरा रखा। इसे हाल के सबसे प्रभावी हस्तक्षेपों में से एक माना जाता है, ठीक इसलिए क्योंकि इसने सिर्फ़ कर्ज़ माफ़ करने के बजाय प्रोत्साहन-ढांचे को ही बदल दिया।

RDSS (2021): मौजूदा प्रमुख योजना

जुलाई 2021 में ₹3 लाख करोड़ से अधिक के परिव्यय के साथ अधिसूचित रिवैम्प्ड डिस्ट्रीब्यूशन सेक्टर स्कीम (RDSS), मौजूदा सुधार प्रयासों का केंद्रबिंदु है। यह स्पष्ट रूप से परिणाम-आधारित है: केंद्रीय फंडिंग सिर्फ़ सत्यापित प्रदर्शन-लक्ष्यों को पूरा करने पर जारी होती है, अग्रिम रूप से नहीं। इसके मुख्य स्तंभ हैं:

- स्मार्ट प्रीपेड मीटरिंग — लगभग 25 करोड़ उपभोक्ता कनेक्शनों के लिए (साथ ही फीडर और वितरण-ट्रांसफार्मर मीटर भी), जिसे निजी एडवांस्ड मीटरिंग इन्फ्रास्ट्रक्चर सर्विस प्रोवाइडर्स (AMISP) "TOTEX" (कुल व्यय) वित्तपोषण मॉडल के तहत लागू कर रहे हैं।
- हानि-कमी के लक्ष्य — राष्ट्रीय स्तर पर AT&C हानि को 12–15% तक लाना।
- **ACS-ARR** अंतर को शून्य करना, बेहतर लागत वसूली के ज़रिए।
- अवसंरचना मज़बूतीकरण, जिसमें कृषि और घरेलू फीडरों को अलग करना शामिल है ताकि कृषि बिजली को भी अंततः स्वतंत्र रूप से मीटर और प्रबंधित किया जा सके।

2026 के मध्य तक, RDSS के तहत 20 करोड़ से अधिक स्मार्ट मीटर स्वीकृत हो चुके हैं, और इंस्टॉलेशन का लक्ष्य मार्च 2028 तक पूरा करना है (मूल 2025-26 की समयसीमा से आगे बढ़ाया गया, जो इस रोलआउट के पैमाने और जटिलता को दर्शाता है)। राज्यों में प्रगति असमान है — बिहार, असम, उत्तर प्रदेश और हरियाणा में तेज़ी है, जबकि गुजरात जैसे राज्यों में रफ़्तार धीमी है, जहाँ बिलिंग सटीकता को लेकर उपभोक्ताओं की चिंताओं ने कुछ जगह रोलआउट में देरी की है।

राष्ट्रीय विद्युत नीति 2026 का मसौदा

जनवरी 2026 में सार्वजनिक परामर्श के लिए जारी यह मसौदा, 2005 की नीति की जगह लेने के लिए है, और यह वर्षों में क्षेत्र के सबसे महत्वाकांक्षी पुनर्विचार का संकेत देता है। मुख्य प्रस्तावों में शामिल हैं:

- लागत-प्रतिबिंबित, समय-आधारित **(Time-of-Day)** दरें, और यदि राज्य नियामक समय पर आदेश जारी नहीं करते तो स्वचालित वार्षिक दर-संशोधन का प्रावधान (इस प्रावधान की उपभोक्ता संगठनों ने आलोचना की है, क्योंकि उन्हें डर है कि यह स्वतंत्र नियामक निगरानी को कमज़ोर कर सकता है)।
- क्रॉस-सब्सिडी में क्रमिक कमी, साथ ही यह सुनिश्चित करते हुए कि किसी भी उपभोक्ता वर्ग से आपूर्ति की औसत

लागत के 50% से कम शुल्क न लिया जाए।

- सब्सिडी का अग्रिम, सीधा भुगतान डिस्कॉम को, बजाय "मुफ़्त बिजली" के खुले-अंत वादों के, ताकि सब्सिडी का बकाया डिस्कॉम के कर्ज़ में न बदले।
- राज्य-स्वामित्व वाले डिस्कॉम को शेयर बाज़ार में सूचीबद्ध होने के लिए प्रोत्साहित करना, ताकि बाज़ार अनुशासन और गवर्नेंस जांच आए।
- 2030 तक कृषि फीडरों का सौरीकरण, स्टोरेज के साथ, ताकि किसानों को दिन के समय विश्वसनीय बिजली मिले और महंगी चौबीसों घंटे थर्मल आपूर्ति से जुड़ा सब्सिडी बोझ घटे।

इस मसौदे की गंभीर आलोचना भी हुई है। टिप्पणीकारों ने इस नीति में एक साथ अपनाए गए चार लक्ष्यों — सार्वभौमिक पहुँच, पूर्ण लागत वसूली, बाज़ार प्रतिस्पर्धा, और डिस्कॉम की वित्तीय व्यवहार्यता — के बीच अंतर्निहित तनाव की ओर इशारा किया है, और तर्क दिया है कि दूरदराज़, कम-राजस्व वाले उपभोक्ताओं को जोड़ने की लागत कौन वहन करेगा, इसकी स्पष्ट व्यवस्था के बिना गणितीय रूप से चारों लक्ष्य पूरी तरह हासिल नहीं किए जा सकते। कुछ ने यह भी चिन्हित किया है कि स्वचालित दर-संशोधन प्रावधान राज्य नियामकों की स्वतंत्रता को कम कर सकता है। नीति के अंतिम रूप की ओर बढ़ने के साथ ये बहसें अभी जारी हैं और अनसुलझी हैं।

"समाधान" का संतुलित नज़रिया

इसका कोई एक ही समाधान नहीं है। अभी चल रहे उपाय साथ मिलकर काम करते हैं: EMI-आधारित कर्ज़ अनुशासन पुराने बकाये को और जमा होने से रोकता है; स्मार्ट मीटरिंग राजस्व वसूली सुधारती है और तकनीकी हानि घटाती है; लागत-प्रतिबिंबित टैरिफ नीति (यदि राजनीतिक इच्छाशक्ति के साथ लागू हो) संरचनात्मक राजस्व अंतर को बंद करती है; और बेहतर-लक्षित, अग्रिम सब्सिडी भुगतान आज की लोकलुभावन दरों को कल के डिस्कॉम कर्ज़ में बदलने से रोकता है। जहाँ ये सुधार वास्तव में लागू हुए हैं, वहाँ नतीजे दिखते हैं — AT&C हानि में सुधार और पुराने बकाये में तीव्र कमी वास्तविक हैं। जहाँ राजनीतिक इच्छाशक्ति अधूरी रही — लागत-प्रतिबिंबित न करने वाली दरें जारी रहीं, सब्सिडी भुगतान में देरी बनी रही — वहाँ हेडलाइन "मुनाफ़े" के आंकड़े बेहतर दिखने के बावजूद कर्ज़ बढ़ता ही जा रहा है।

भाग IV: यह उपभोक्ता का मुद्दा क्यों है, सिर्फ़ उपयोगिता की समस्या नहीं

डिस्कॉम कर्ज़ को एक दूर की, तकनीकी, सरकार-से-सरकार वाली बात मान लेना आसान है। पर ऐसा नहीं है। डिस्कॉम के हर रुपये के घाटे का असर अंततः उपभोक्ता के जीवन में कहीं न कहीं दिखता है:

- दरों में — जब डिस्कॉम वित्तीय दबाव में होते हैं, तो नियामकों को अंततः दर वृद्धि को मंज़ूरी देनी पड़ती है, और टाली गई लागत वसूली "रेगुलेटरी एसेट्स" के रूप में आगे बढ़कर भविष्य के बिलों को बढ़ा देती है।
- सेवा की गुणवत्ता में — नक़दी-संकट से जूझते डिस्कॉम रखरखाव टालते हैं, जिससे विशेष रूप से ग्रामीण व अर्ध-शहरी फीडरों में ज़्यादा बार खराबी, वोल्टेज समस्याएँ और कटौतियाँ होती हैं।
- सार्वजनिक खर्च में — घाटे में चल रहे डिस्कॉम को राज्य सरकार के बेलआउट और सब्सिडी सहायता अंततः करदाताओं के पैसे से ही आती है, जो स्वास्थ्य, शिक्षा और अन्य सार्वजनिक ज़रूरतों पर होने वाले खर्च से प्रतिस्पर्धा करती है।

- नए कनेक्शन में देरी और बिलिंग त्रुटियों में — कम स्टाफ़ वाले, वित्तीय रूप से दबाव में डिस्कॉम नए कनेक्शन देने और बिलिंग विवाद सुलझाने में धीमे होते हैं।

फिर भी, इस संकट और स्वयं अपने अधिकारों को लेकर उपभोक्ता जागरूकता चौंकाने वाली हद तक कम है। एक व्यापक रूप से उद्धृत उपभोक्ता सर्वे में पाया गया कि केवल लगभग 8% उत्तरदाता उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच (CGRF) के बारे में जानते थे — जो बिलिंग व सेवा विवादों को सुलझाने का मुख्य, मुफ़्त, क़ानूनी रूप से अनिवार्य माध्यम है — और केवल 5% को शिकायत निवारण प्रणाली के तीनों स्तरों की जानकारी थी। केवल 13% अपने डिस्कॉम का हेल्पलाइन नंबर सही ढंग से याद रख पाए, जबकि लगभग आधे लोगों ने कहा कि वे शिकायत के लिए इसी का इस्तेमाल करेंगे। उपभोक्ता अधिकार संगठनों के ज़मीनी अनुभव ऐसे परिवारों — ख़ासकर ग्रामीण क्षेत्रों — की बात करते हैं जो वर्षों से ख़राब आपूर्ति या ज़्यादा बिलिंग झेल रहे थे, और यह मानकर बैठे थे कि यही "सिस्टम" है, यह जाने बिना कि उन्हें शिकायत करने और मुआवज़ा मांगने का क़ानूनी अधिकार भी है।

यह जागरूकता की कमी इसलिए मायने रखती है क्योंकि ऊपर बताए गए कई सुधार — स्मार्ट मीटर, लागत-प्रतिबिंबित दरें, समय-आधारित मूल्य निर्धारण — तभी अपना पूरा लाभ देते हैं जब उपभोक्ता इन्हें समझें और सक्रिय रूप से इस्तेमाल करें। एक जानकार, सक्रिय उपभोक्ता आधार डिस्कॉम सुधार का कोई साइड-बेनिफ़िट नहीं, बल्कि इसके आवश्यक अवयवों में से एक है।

भाग V: उपभोक्ताओं के लिए व्यावहारिक जागरूकता मार्गदर्शिका

अपने अधिकार जानें

विद्युत (उपभोक्ता अधिकार) नियम, 2020 के तहत, भारत में हर बिजली उपभोक्ता को क़ानूनी रूप से यह अधिकार है:

- **निष्पक्ष, पारदर्शी बिलिंग** — स्पष्ट टैरिफ श्रेणियाँ, और ग़लत बिल पर विवाद करने व पुनर्मूल्यांकन मांगने का अधिकार।
- **समय पर नए कनेक्शन और संशोधन**, राज्य द्वारा तय समयसीमा के भीतर (2026 का एक मसौदा संशोधन इसे और सख़्त करने का प्रस्ताव रखता है — महानगरीय क्षेत्रों में मात्र 3 दिन और पहाड़ी क्षेत्रों में अधिकतम 30 दिन तक)।
- **तय कटौतियों की अग्रिम सूचना** और अनियोजित कटौती के बाद बहाली की जल्द जानकारी, SMS या अन्य इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से।
- **वरिष्ठ नागरिकों के लिए घर पर सेवा** — बिल भुगतान, आवेदन, और संबंधित सेवाओं के लिए।
- **सेवा में चूक पर मुआवज़ा** — कुछ स्वतः, और कुछ दावे के आधार पर, जैसे कनेक्शन में देरी या बार-बार आपूर्ति में रुकावट।
- **दर-निर्धारण में भागीदारी** — नियामकों द्वारा नई दरें मंज़ूर करने से पहले होने वाली सार्वजनिक सुनवाई और परामर्श में भाग लेने का अधिकार।
- **मुफ़्त, दो-स्तरीय शिकायत निवारण प्रणाली** — जिसका विवरण नीचे दिया गया है।

2026 में जारी एक मसौदा संशोधन एक अतिरिक्त सुरक्षा का प्रस्ताव रखता है: यदि किसी बिल में खपत असामान्य

रूप से अधिक (हाल के औसत से पांच गुना से ज़्यादा) या असामान्य रूप से कम (औसत के पांचवें हिस्से से कम) है, तो उसकी स्वतः समीक्षा होगी, और समीक्षा के दौरान — यदि उपभोक्ता औसत पिछली खपत के आधार पर भुगतान करता रहे — तो आपूर्ति काटी नहीं जाएगी।

शिकायत वास्तव में कैसे दर्ज करें

चरण	क्या करें	सामान्य समयसीमा
1. डिस्कॉम हेल्पलाइन / स्थानीय कार्यालय	टोल-फ़्री नंबर पर कॉल करें या स्थानीय सहायक अभियंता से लिखित या फ़ोन पर संपर्क करें। हमेशा शिकायत का संदर्भ नंबर लें — आगे बढ़ने के लिए यह ज़रूरी है।	आमतौर पर बिलिंग शिकायतों का समाधान लगभग 7 दिन में होना चाहिए
2. उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच (CGRF)	हर डिस्कॉम को यह मुफ़्त, अर्ध-न्यायिक निकाय बनाए रखना ज़रूरी है। ऑनलाइन या व्यक्तिगत रूप से शिकायत दर्ज करें; न कोई वकील चाहिए, न कोई शुल्क।	आमतौर पर 30–45 दिन में समाधान
3. विद्युत लोकपाल (Electricity Ombudsman)	यदि CGRF का निर्णय असंतोषजनक है या देरी से आता है, तो अपीलीय प्राधिकरण। CGRF में शिकायत करना अनिवार्य पहला क़दम है — सीधे लोकपाल के पास नहीं जाया जा सकता।	आमतौर पर 90 दिन में अंतिम आदेश; डिस्कॉम पर बाध्यकारी

फ़िलहाल बहुत कम उपभोक्ता इस सीढ़ी का इस्तेमाल करते हैं — मुख्यतः इसलिए क्योंकि उन्हें इसके अस्तित्व के बारे में पता ही नहीं है। यह जानना कि यह व्यवस्था मौजूद है, अपने आप में उपभोक्ता के लिए सबसे उपयोगी “जागरूकता” में से एक है।

जहाँ लगे हों, वहाँ स्मार्ट मीटर का पूरा फ़ायदा उठाएँ

जहाँ RDSS के तहत प्रीपेड स्मार्ट मीटर लगाए जा चुके हैं, वहाँ ये उपभोक्ताओं को ऐसे साधन देते हैं जो पुराने मीटरों में कभी नहीं थे:

- लगभग वास्तविक-समय में खपत की निगरानी, मोबाइल ऐप के ज़रिए, ताकि हफ़्तों बाद आने वाले बिल से चौंकने के बजाय आप खपत के पैटर्न को पहले ही देख सकें।
- कम-बैलेंस अलर्ट और आसान रीचार्ज, जिससे अचानक कनेक्शन कटने से बचा जा सकता है।
- खपत के ऐतिहासिक ग्राफ़, जो यह पहचानने में मदद करते हैं कि कौन-सा उपकरण या आदत बिल बढ़ा रही है।

इन कार्यक्रमों को चलाने वाली उपयोगिताओं ने पाया है कि जिन उपभोक्ताओं ने मीटरिंग ऐप डाउनलोड भी किया, उनमें से भी कई को वास्तविक-समय खपत ट्रैकिंग जैसी सुविधाओं की जानकारी नहीं थी — यानी यह उपकरण तभी मददगार है जब आप सचमुच इसे इस्तेमाल करके देखें, न कि सिर्फ़ इंस्टॉल करके छोड़ दें।

समय-आधारित (Time-of-Day) दरें समझें

जैसे-जैसे अधिक राज्य लागत-प्रतिबिंबित और समय-आधारित मूल्य निर्धारण की ओर बढ़ते हैं (शाम के पीक समय में

अधिक और ऑफ़-पीक समय में कम दर), जो उपभोक्ता वॉशिंग मशीन, वॉटर हीटर, या EV चार्जिंग जैसी लचीली, उच्च-भार वाली गतिविधियों को ऑफ़-पीक घंटों में शिफ़्ट करते हैं, वे अपने बिल में सार्थक बचत कर सकते हैं, साथ ही पीक समय में दबाव झेल रहे ग्रिड पर भी बोझ कम करते हैं।

सिस्टम हानि में अपना योगदान घटाएँ

- अनधिकृत कनेक्शन या मीटर से छेड़छाड़ में कभी शामिल न हों और न इसे बर्दाश्त करें — यह कोई निर्दोष कार्य नहीं है; यह उन्हीं AT&C हानियों को सीधे बढ़ाता है जो डिस्कॉम को वित्तीय रूप से अव्यावहारिक बनाए रखती हैं, जिससे बदले में सबके लिए दरें बढ़ती हैं।
- चोरी या छेड़छाड़ की आशंका होने पर डिस्कॉम को सूचित करें — अधिकांश डिस्कॉम के पास अब इसके लिए समर्पित हेल्पलाइन या पोर्टल हैं।
- अपना मीटर सुलभ रखें, ताकि सही रीडिंग हो सके और अनुमानित (और अक्सर विवादित) बिलिंग कम हो।

बुनियादी ऊर्जा दक्षता अपनाएँ

- उच्च **BEE** स्टार-रेटेड उपकरणों को प्राथमिकता दें (ऊर्जा दक्षता ब्यूरो की 1–5 स्टार प्रणाली) — समान उपयोग के लिए उच्च रेटिंग का मतलब है कम खपत, ख़ासकर AC, फ्रिज और पंखों के मामले में।
- सरल आदतें — बिना उपयोग वाले उपकरण बंद रखना, जहाँ संभव हो प्राकृतिक रोशनी व हवा का इस्तेमाल, AC की नियमित सर्विसिंग व फ़िल्टर सफ़ाई — साल भर में मिलकर सार्थक बचत बन जाती हैं।
- हर घर की व्यक्तिगत मांग को कम करना, लाखों घरों में गुणा होकर, उस पूरे सिस्टम-स्तरीय ख़रीद व अवसंरचना दबाव को सचमुच कम करता है जो डिस्कॉम की वित्तीय समस्या के मूल में है।

सिर्फ़ भुगतान न करें, भागीदारी भी करें

दर बदलाव को मंज़ूरी देने से पहले नियामक आयोगों को सार्वजनिक सुनवाई करनी अनिवार्य है। बहुत कम आम उपभोक्ता इनमें भाग लेते हैं या टिप्पणी भेजते हैं — भागीदारी पर मुख्यतः उद्योग संगठनों और कार्यकर्ता समूहों का ही दबदबा रहता है। जो उपभोक्ता भाग लेते हैं — चाहे परामर्श अवधि के दौरान सिर्फ़ लिखित टिप्पणी भेजकर ही (जैसे राष्ट्रीय विद्युत नीति 2026 के मसौदे या राज्य टैरिफ याचिकाओं पर) — वे उस अधिकार का इस्तेमाल कर रहे हैं जो तय करता है कि उन्हें अंततः क्या भुगतान करना होगा।

निष्कर्ष

भारत का डिस्कॉम कर्ज़ संकट न तो कोई सीधी खलनायक-कहानी है, न ही पूरी तरह सुलझी हुई समस्या। यह दशकों से लागत के बजाय राजनीतिक सुविधा से तय की गई दरों, पुरानी अवसंरचना व चोरी से होने वाली तकनीकी हानि, और कहीं बेहतर बिजली विकल्प सामने आने के साथ घटते भुगतान-सक्षम ग्राहक आधार का नतीजा है। पिछले कुछ वर्षों के सुधार — अनुशासित कर्ज़-चुकौती कार्यक्रम, RDSS के तहत परिणाम-आधारित फंडिंग, बड़े पैमाने पर स्मार्ट मीटरिंग, और अब एक ज़्यादा महत्वाकांक्षी राष्ट्रीय नीति का मसौदा — ने वास्तविक, मापने योग्य प्रगति दी है: पुराना बकाया ध्वस्त हुआ है, AT&C हानि सार्थक रूप से घटी है, और यह क्षेत्र एक दशक में पहली बार तकनीकी रूप से मुनाफ़े में आया है। लेकिन यह प्रगति अब भी नाज़ुक है, कई जगह टिकाऊ परिचालन सेहत के बजाय राज्य की सब्सिडी पर टिकी

है, और सबसे कठिन राजनीतिक फ़ैसला — दरों को वास्तव में लागत के अनुरूप होने देना — अभी आधा-अधूरा ही लिया गया है।

उपभोक्ता इस कहानी में महज़ दर्शक नहीं हैं। चोरी में खोई हर यूनिट बिजली, हर अनभुगतान या अमीटर्ड कृषि कनेक्शन, और अपने बिलिंग व शिकायत-अधिकारों से अनजान हर उपभोक्ता — छोटे स्तर पर ही सही — इस बात का हिस्सा है कि डिस्कॉम वित्तीय रूप से कमज़ोर क्यों बने हुए हैं — और हर जागरूक, सक्रिय उपभोक्ता, जो अपने अधिकारों व साधनों का समझदारी से इस्तेमाल करता है, समाधान का भी हिस्सा है। इस कर्ज़ संकट का अंतिम समाधान राज्य और केंद्र स्तर की नीति व राजनीतिक इच्छाशक्ति से ही निकलेगा। लेकिन एक जागरूक, भागीदार उपभोक्ता आधार ही वह चीज़ है जो इस समाधान को बार-बार अस्थायी होने के बजाय टिकाऊ बनाती है।

स्रोत और आगे पढ़ने के लिए

- विद्युत मंत्रालय / PFC की 14वीं वार्षिक इंटीग्रेटेड रेटिंग एंड रैंकिंग रिपोर्ट — डिस्कॉम कर्ज़, राज्यसभा जवाब के ज़रिए (PSU Watch, फ़रवरी 2026)
- “India’s DISCOMs posted a profit. How real is it?” — The Daily Brief, Zerodha (फ़रवरी 2026)
- “Discoms’ legacy dues reduce to ₹3,300 cr from ₹1.39 trn in 4 years” — Business Standard (अप्रैल 2026)
- “DISCOMs and the road ahead” — RICE IAS (फ़रवरी 2026)
- “Smart Metering in India: A work in progress” — Prayas Energy Group
- “Progress on Smart Meter Installation under RDSS” — EQ Magazine
- “RDSS Smart Metering Rollout: What Every DISCOM Needs to Know” — Probus (अप्रैल 2026)
- Government Accelerates Smart Meter Deployment under RDSS — India Smart Grid Forum
- “The Curious Case of India’s Discoms” — IEEFA
- “Challenges in India’s power distribution systems leading to high AT&C losses” — Project Guru (2025)
- “DISCOMs in India: Status, Challenges, Strategies” — Anantam IAS (2026)
- “Electricity rights and consumer awareness in India” — Consumer Action Group (CAG)
- “How Can India Make Electricity Bills Consumer-Friendly?” — CEEW अध्ययन
- “Government Proposes Amendments to Electricity Consumer Rights Rules” —

Mercom India (मार्च 2026)

- “The new rules of paying for electricity” — The Daily Brief, Zerodha (मार्च 2026)
- राष्ट्रीय विद्युत नीति 2026 का मसौदा — विद्युत मंत्रालय (powermin.gov.in)
- “Draft National Electricity Policy 2026: Key Reforms for India’s Power Sector” — Vajiram & Ravi
- “India’s draft Electricity Policy 2026: A ₹12 lakh crore mistake” — The South First (फ़रवरी 2026)

उद्धृत आंकड़े 2026 के मध्य तक उपलब्ध नवीनतम सार्वजनिक जानकारी पर आधारित हैं और बाद की सरकारी रिपोर्टों में संशोधित हो सकते हैं।